

Video Servicio al Cliente



Para nuestro departamento,
una de las cosas más
valiosas son nuestros
clientes !!!



¿Qué es un cliente?

Un cliente

... Es la persona más importante en nuestro negocio

... Depende de nosotros para proporcionar una comida nutritiva en un ambiente seguro y limpio

... Es merecedor del trato más cordial y atento que podemos proporcionar



¿Quiénes son nuestros clientes?

- ▶ Los estudiantes
- ▶ Padres
- ▶ Empleados escolares / Gerencia
- ▶ El personal, incluyendo nuestro personal de servicio de alimentos
- ▶ O cualquier persona que entra en nuestro establecimiento de servicio de alimentos



Qué es el servicio de atención al cliente?

- ▶ Tratar a los demás como te gustaría ser tratado.
- ▶ La capacidad de la organización para cuidar de los clientes de una manera positiva.
- ▶ Ofrecimiento de bienes y servicios de una manera profesional y amable.



Conozca a su cliente



¿Por qué es importante el servicio de atención al cliente?

- ➔ La lealtad del cliente.
- ➔ Servicio excelente al cliente combinado con excelentes productos crea alta participación en las comidas
- ➔ Nunca se olviden que el cliente paga su salario y hace que su posición sea posible

Recuerde: Usted es la cara y la voz del Departamento de Alimentación y Nutrición

¿Por qué es importante el servicio de atención al cliente?

- Sólo se tarda 10 segundos para hacer una impresión (buena o mala) en un cliente
- Un cliente satisfecho le dirá a unos 5 personas sobre su experiencia positiva
- Un cliente insatisfecho le dirá a un promedio de 20 personas



¿Por qué es importante el servicio de atención al cliente?

- El costo de establecer un nuevo cliente es 5 veces mas que mantener uno actual
- El 98% de los clientes insatisfechos no se molestan en explicar por qué, ellos simplemente no regresan
- El 95% de estos clientes insatisfechos se podrían haber conservado si su experiencia fuece agradable

La entrega de buen servicio al cliente significa ...

1. Trate a su cliente como un ser humano, no un cualquiera ... El cliente es importante.
2. Sea cortés y respetuoso a su cliente.
3. Muestren agradecimiento a sus cliente!!
4. Tu apariencia es muy importante. Casi el 90% de los clientes se basan la opinión por lo que ven.
5. Cuando se comete un error disculpanse y tomen medidas correctivas tan pronto sea posible. Recuerde que el cliente siempre tiene la razón.
6. Escuche a sus clientes para entender sus necesidades. Pregunten a su cliente cuales son sus preferencias.
7. Concéntrese en su cliente. Ser atento.
8. El tiempo es valioso. Muestre un sentido de urgencia.
9. Si no sabe la respuesta a una pregunta, consulten con la gerencia.
10. La paciencia es una virtud. Cuando un cliente pierde su fresco, no lo tome? personalmente.

¿Cómo debemos responder a nuestros clientes?

- ▶ Lleguen a tiempo y listo para servir
- ▶ Sean orgullosos en su apariencia
- ▶ Reconozcan y hagan contacto visual
- ▶ Saluden con una sonrisa
- ▶ Ofrezcan un servicio rápido y agradable
- ▶ Tengan una actitud positiva
- ▶ Eviten el conflicto

¿Cómo puedo hacer una diferencia?

- ▶ Tome el orgullo en su trabajo
- ▶ Ser un jugador de equipo
- ▶ Escucha a otros
- ▶ Séan cortés
- ▶ Contribuir ofreciendo sugerencias
- ▶ Mantengse calmado y profesional para evitar la confrontación



El Cliente necesita

- ▶ ... Sentirse como en casa
- ▶ ... Sentirse cómodo
- ▶ ... Entenderse
- ▶ ... Ser apreciado
- ▶ ... Ser reconocido
- ▶ ... Sentirse importante
- ▶ ... Ser respetados

